

# TAMAT: Sposoby badania potrzeb i preferencji klientów. **Badania ankietowe.**

Działalność gospodarcza w gastronomii.

Izabela Żero

# Informacje ogólne:

- ❖ Preferencje konsumenckie – system ocen i priorytetów, według którego jedne produkty są oceniane wyżej od innych
- ❖ Właściwe zaspokojenie potrzeb i preferencji klientów wymaga przeprowadzenia badań marketingowych.
- ❖ Zajmuje się tym kierownictwo lub inne osoby do tego zatrudnione.
- ❖ Aby zgromadzić i przeanalizować odpowiednie informacje można przeprowadzić:
  1. **Badania ankietowe**
  2. **Wywiady**
  3. **Obserwacje**
  4. **Zastosować metodę tajemniczego klienta**

# 1. Badania ankietowe.

**Badania ankietowe** – pośrednia forma sondaży, realizowana z wykorzystaniem kwestionariusza ankiety.

## Części kwestionariusza:

- **nazwa badania** (nazwa ogólna i nazwa instytucji przeprowadzającej badanie [w nagłówku kwestionariusza])
- **Treść apelu** (apel kierowany do respondentów, zawiera cel, często jest to prośba o pomoc w rozwijaniu standardów usług oraz menu)
- **Uwagi, instrukcje** dotyczące sposobu odpowiedzi
- **Pytania merytoryczne** (od ogółu do szczegółu)
- **Metryczki** (pytania dotyczące płci, wieku, wykształcenia, sytuacji materialnej, dochodu)

# a) Zasady formułowania pytań w kwestionariuszu ankietowym:

- ❖ Zrozumiałe pytania dla wszystkich respondentów
- ❖ Niekłopotliwe pytania
- ❖ Pytania dotyczące faktów i opinii
- ❖ Pytanie NIE sięgające daleko w przeszłość
- ❖ Pytania ułożone w odpowiedniej kolejności

Spożywanie kawy-miejsce spożywania kawy-częstotliwość picia  
kawy-częstotliwość zakupu kawy-preferowane rodzaje kaw,  
dodatki, substancje słodzące

- ❖ Pytania dotyczące pojedynczych zagadnień
- ❖ NIE zbyt ogólne pytania

## b) Skale odpowiedzi:

1. Nominalna
2. Porządkowa
3. Interwałowa/przedziałowa
4. Ilorazowa/stosunkowa

➤ **Na podstawie wiadomości zawartych w podręczniku (str. 324 -325) opisz podane powyżej rodzaje skal.**

# ZADANIE:

- Na podstawie ankiety z podręcznika (327-336s.) skonstruuj ankietę badającą preferencje konsumenckie w zakresie potraw rybnych.